

**POR FAVOR, ¡ayúdenos a  
proporcionarle mejores servicios!**

Nos esforzamos  
constantemente  
para mejorar  
y necesitamos  
conocer las  
inquietudes o  
las quejas que  
tienen nuestros  
participantes.

A pesar de  
nuestros mejores  
esfuerzos,  
todavía pueden  
seguir surgiendo  
problemas y, de  
ser así, ¡deseamos  
recibir sus  
comentarios!



**Región 1 Norte**

**1 (800) 462-0624**

**TTY (509) 568-3038**

1611 W. Indiana Ave.  
Spokane, WA 99205-4221  
Teléfono (509) 329-2900

**Región 1 Sur**

**1 (800) 822-7840**

**TTY (509) 454-4321**

3700 Fruitvale Blvd.  
Suite 200  
Yakima, WA 98909-2500  
Teléfono (509) 225-4620

**Región 2 Norte**

**1 (800) 788-2053**

**TTY (360) 714-5002**

840 N. Broadway  
Bldg. A., Suite 100  
Everett, WA 98201-1288  
Teléfono (425) 339-4833

**Región 2 Sur**

**1 (800) 314-3296**

**TTY (206) 720-3325**

1700 E. Cherry St. # 200  
Seattle, WA 98122  
Teléfono (206) 568- 5700

**Región 3 Norte**

**1 (800) 248-0949**

**TTY (253) 572-7381**

1305 Tacoma Ave. S.  
Suite 300  
Tacoma, WA 98402  
Teléfono (253) 404-5500

**Región 3 Sur**

**1 (800) 339-8227**

**TTY (360) 586-4719**

Point Plaza East  
Bldg. 2, 3<sup>rd</sup> Floor  
6860 Capitol Blvd. SE  
Olympia, WA 98504-5315  
Teléfono (360) 725-4250

# Política de Quejas del Cliente

Deseamos recibir  
sus comentarios.

## ¿Qué tipo de quejas me ayudará a resolver DDA?

Developmental Disabilities Administration (la Administración de Discapacidades del Desarrollo) (DDA) ayudará a resolver quejas sobre los servicios y el personal que les proporcionan servicios a usted o a un miembro de la familia inscrito en DDA. Las quejas se envían primero al Administrador de Recursos de Casos/Trabajador Social, a menos que usted les solicite que otra persona se encargue de ellas.

### ¿Qué puede hacer si tiene una queja?

- 1 Llame a su Administrador de Recursos de Casos/Trabajador Social y dígales que usted desea presentar una queja.
- 2 Si su Administrador de Casos/Trabajador Social no le puede ayudar en el transcurso de 10 días hábiles, ellos le ofrecerán la ayuda de un supervisor.
- 3 Si el supervisor no puede resolver sus inquietudes en el transcurso de 10 días hábiles, ellos le preguntarán si desea presentar una queja formal.
- 4 Si desea presentar una queja formal, el supervisor le ayudará a ponerse en contacto con la Oficina del Administrador Regional de DDA.

### Cláusula antidiscriminatoria

Es la política de DSHS que no se discrimine contra las personas (en el empleo o en el servicio) debido a la raza, color, religión, origen nacional, orientación sexual, edad, sexo, presencia de cualquier discapacidad sensorial, mental o física, uso de un perro guía o animal de servicio entrenado, por una persona con alguna discapacidad o situación de excombatiente.



## Procedimiento para la presentación de una queja formal

- 1 Cuando llame o envíe una solicitud por escrito a la Oficina Regional de DDA, recibirá una respuesta de la persona asignada para ayudarle con su queja.
- 2 Si esa persona no puede resolver su reclamo en el transcurso de 10 días hábiles, ellos le preguntarán si desea que se envíe su queja a la Oficina Central de DDA para una resolución final.
- 3 Si opta por enviar su queja a la Oficina Central de DDA, ya sea la Región enviará la información a la Oficina de Programas y Servicios de Calidad o usted podrá llamar directamente.
- 4 La Oficina de Programas y Servicios de Calidad revisará las inquietudes, tomará una determinación y se pondrá en contacto con usted con la decisión final.



Para obtener mayor información,  
visite el sitio Web de DDA en:  
[www.dshs.wa.gov/ddd](http://www.dshs.wa.gov/ddd)



## También existen OTRAS MANERAS de dar a conocer sus inquietudes

- Si sospecha de ABUSO, DESCUIDO o EXPLOTACIÓN ECONÓMICA de un niño o adulto vulnerable, llame inmediatamente al **1-866-363-4276** y su información se enviará al miembro del personal que corresponda.
- Si tiene una queja sobre un hospicio para ancianos, llame a la Unidad de Resolución de Quejas (Complaint Resolution Unit) al **1-800-562-6078**.
- Si tiene una queja sobre un hogar familiar para adultos, vivienda en residencia asistida u hogar de cuidado en grupo, llame al Defensor de Cuidados a Largo Plazo (Long Term Care Ombudsman) al **1-800-562-6028**.
- Si tiene una queja sobre un Centro de Rehabilitación Residencial (RHC) de DDA o Alternativas de Vida Operadas por el Estado (State Operated Living Alternatives - SOLA), llame a la Oficina Regional de DDA.
- Si tiene una queja sobre alguien que comparte su información de salud, póngase en contacto con:

**DSHS Privacy Officer**  
Office of the Secretary  
PO Box 45115  
Olympia WA 98504-5115

El Departamento de Servicios Sociales y de Salud  
mejorará la seguridad y la salud de los individuos, las familias y las comunidades  
proporcionando liderazgo y estableciendo y participando en asociaciones.